



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม

สิริกกร มหาทรัพย์, อักษรภาค อุดบัววงศ์, บุญวัฒน์ สว่างวงศ์

สาขาวิชา การบริหารงานตำรวจ สังกัด คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
e-mail demonsofine@gmail.com, e-mail u.auksarapak@gmail.com

### บทคัดย่อ

ตำรวจคือผู้พิทักษ์สันติราษฎร์พิทักษ์ดูแลสังคมให้อยู่อย่างสงบสุขดูแลความเรียบร้อยของสังคมและชุมชนการป้องกันเหตุร้ายอันตรายที่เกิดขึ้นทางการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ โดยจะต้องดำเนินการ ด้านกฎหมาย ด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ด้านการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา ด้านการรักษาความมั่นคงภายในด้านการรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินของประชาชน ด้านการจราจรงานชุมชนมวลชนสัมพันธ์หน้าการประชาสัมพันธ์และการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนตลอดจนการให้บริการแก่ประชาชน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2541: 12) สถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามเป็นสถานีที่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวขึ้นชื่อของประเทศไทย ต้องมีการให้บริการอย่างรวดเร็วทั่วถึงถูกต้องและประทับใจ ทำให้ประชาชนประทับใจการมาใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยส่วนของแบบสอบถามแบบตัวเลือก (Check List) เรื่องเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่เข้าไปรับบริการ และความถี่ที่เข้าไปรับบริการ การดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ, การให้บริการของตำรวจ, ความเป็นมาของตำรวจ และอื่นๆ เพื่อประมวลผลให้ออกมาเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแจกแบบเจาะจงกับประชาชนที่บริเวณหน้าสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบคืนมา 340 ชุด

สถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามเป็นพื้นที่ที่ให้บริการและช่วยเหลือประชาชนที่มีปัญหาและต้องการความช่วยเหลือสามารถเข้ามาปรึกษาได้ มีสิ่งอำนวยความสะดวก การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชนไม่มีการเลือกปฏิบัติและเป็นไปอย่างยุติธรรมสร้างความประทับใจและสามารถสรุปได้ว่าประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่สถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามนั้นพึงพอใจต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ในทุกๆด้าน



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## People' Satisfaction Towards Services of Chana Songkhram Police Station

### Abstract

The police are responsible for typical duties relate to keeping the peace, law enforcement, protection of people and property and the investigation of crimes. Protecting people from dangerous in country. The major role of the police is to maintain order, legal action, crime prevention and Suppression, investigation a criminal case, Internal Security Operations command, security of people property, protecting traffic of community, public relations, Collaboration of people including people service (Royal Thai Police Headquarters, 2014:12) Chana Songkhram Police Station is located near tourist attraction which famous in the country. They provide service fast, accurate and impress that they have to make people impression when they use service at Chana Songkhram Police Station.

The purposes of the research want to examine People' Satisfaction Towards Services of Chana Songkhram Police Station. The instrument was a questionnaire which have a questionnaire check list about gender, level of education, occupation, job service and frequency of service.

The operation of this research, The researcher study concepts and theories of satisfaction, people service of police, the history of police and so on that estimate in a questionnaire. The questionnaire was given to people who was at the front of Chana Songkhram Police Station and the researcher received the complete questionnaire only 340 set.

Chana Songkhram Police Station is responsible for providing services, helping people with problems and wanting assistance. People can consult with any problem. The provide facilities for people, moreover: they will not refuse people who have a problem when operating, and it fair. The results of this research, People who come to use service of Chana Songkhram Police Station are satisfied with the work of the police.



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### วัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม
2. เพื่อหาจุดบกพร่องในการทำงานของเจ้าหน้าที่จากแบบสอบถามความพึงพอใจ
3. เพื่อศึกษาแก้ไขและหาแนวทางการพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

### การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรัญ อุดมเลิศ (2540:10) ได้รวบรวมหลักการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ 5 ข้อดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอกล่าวคือการให้บริการนั้นๆต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ ทำๆหยุดๆตามความพอใจของผู้ทำหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้บริการทุกคน อย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิบุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัยค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้อย่างสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

ประดับ นวลละออง (2542:10) ได้ให้ระดับความพึงพอใจหลังการให้บริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การผู้ให้บริการต่างๆดังนี้คือ

1. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

Hoppde (1975 อ้างถึงใน พฤทธิสิทธิ์, 2536 :12) มีความเห็นว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นเป็นผลรวมของทางด้านกายภาพด้านจิตวิทยาและด้านสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นสาเหตุให้ลูกค้าตัดสินใจในการใช้บริการ

Good (1973:35) กล่าวถึงความหมายคำว่าพึงพอใจไว้ว่าหมายถึงสภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่มีผลต่อบุคคลนั้นๆ

Dovlis (1976:65) มีความเห็นว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดความกระวนกระวายหรือภาวะที่ไม่ได้ดุลยภาพในร่างกายเมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่างๆได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Simon (1986 อ้างถึงใน รัชยา, 2535:52) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานนั้นสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้บริการ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ดิเรก (2541:อ้างถึงในสรินทร์, 2538:12) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลซึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไป เป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติสิ่งนั้น

วรพงษ์ (2540 :76) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความรู้สึกพอใจหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆของงานและเขาได้รับ การตอบสนองของความต้องการของเขาได้

ชูวงศ์ (2539 อ้างถึงในบราลี ,2538:23) กล่าวว่าความพึงพอใจของประชาชนเกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบดังนี้

1. ความถูกต้องของเอกสารผู้ให้บริการควรเขียนอย่างถูกต้องลายมือสวยงาม
2. ระยะเวลาในการบริการบางกรณีอาจลดขั้นตอนให้ง่ายเข้าใช้เวลาอันน้อยลงการจัดลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรมและให้บริการอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว
3. ความสะดวกจากระบบงานทะเบียนด้วยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่า จะต้องนำหลักฐานใดมาบ้างมีป้ายบอกชัดเจน
4. ความสะดวกจากอาคารสถานที่จัดที่นั่งรอ ช่องทางเดิน แสงสว่างมี บริการน้ำดื่ม
5. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการการพูดจาไพเราะอ่อนหวาน ยิ้มแย้มแจ่มใส
6. วิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต้องมีความกระตือรือร้น และให้ความสำคัญของประชาชนที่มาติดต่อ

ชรีณี (2539,อ้างถึงใน พิทักษ์ 2538:84) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการของจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามและประชาชนที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร

### วิธีการศึกษาหรือรูปแบบการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการแจกแบบสอบถาม ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการกับสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม

### ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจงจากประชาชนที่เข้ามาติดต่อการใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ได้จำนวนทั้งสิ้น 340 คน

$$n = \frac{N}{1+Ne}$$

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากร



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

$e$  =ค่าความคาดเคลื่อน (นิยมใช้ 0.05)

### เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการที่ได้ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดต่างๆเพื่อให้ได้คำถามที่ครอบคลุมการวิจัยที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่1 เป็นแบบสอบถามเรื่องข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกาศด้วย เพศ การศึกษา อาชีพ ประเภทที่มาขอรับบริการ และความถี่ที่เข้ามาใช้บริการ โดยใช้คำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามของประชาชน โดยเลือกตอบได้คำตอบเดียว ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ

### วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ลงพื้นที่บริเวณหน้าสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามเพื่อแจกแบบสอบถามให้ผู้ที่มาขอใช้บริการงานสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ได้จำนวนทั้งสิ้น 340 คน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามกลับมาครบตามจำนวนแล้วจึงดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- นำแบบสอบถามไปแจกให้กับผู้ใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามทั้งหมด 340ชุด
- นำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับมาลงลำดับตัวเลข
- ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับ
- นำข้อมูลจากแบบสอบถามลงตารางแยกตามหัวข้อ

### การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปรผลข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม IBM SPSS Statistics 22 ดังนี้

1. ข้อมูลเชิงปริมาณจากการสอบถามความคิดเห็นในส่วนของคำถามทั่วไป ประเภทที่เข้าไปรับบริการและความถี่ที่เข้าไปรับบริการ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การแปรผลพิจารณาจากค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ของเบสท์(Best, 1970) มีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	พึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	พึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3. แบบสอบถามใช้มาตราส่วนแบบRating Scale 5 ระดับของลิเคิร์ต(Likert)ทั้งหมด 10 ข้อ แต่ละตัวเลือกกำหนดค่าระดับคะแนนดังนี้

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	ระดับ
0.01 – 1.00	สูง
1.01 – 1.50	ปานกลาง
1.51 ขึ้นไป	ต่ำ

4. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

### สถิติที่ใช้ในงานวิจัย

- ค่าร้อยละ (Percentage of Frequency)
- ค่าเฉลี่ย (Mean)
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation :S.D.)
- วิเคราะห์ตามระดับด้วยเกณฑ์ของเบสท์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม โดยได้ทำการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่เข้าไปใช้บริการที่สถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามวันที่ 20 – 24 กุมภาพันธ์ 2561 แบบเจาะจง ได้แบบสอบถามเพื่อใช้ในการประมวลผลทั้งหมด 340 ชุด ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอผลวิจัย และแปลความตามลำดับต่อไปนี้

ตอนที่ 1

- ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ / การศึกษา / อาชีพ
- ผลวิเคราะห์ฝ่ายงานที่ประชาชนเข้าไปใช้บริการ จำแนกตาม ประเภทของการรับบริการ / ความถี่ในการเข้ารับบริการ

ตอนที่ 2

- ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้วยแบบสอบถาม (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคิร์ต จำนวน 10 ข้อ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตอนที่ 3

- สรุปข้อมูลที่วิเคราะห์ได้ทั้งหมด

ตอนที่ 1

ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ / การศึกษา / อาชีพ

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสถานีตำรวจ

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตามเพศ

เพศ		
	จำนวน (n)	ค่าร้อยละ (Percentage)
ชาย	147	43.2
หญิง	193	56.8
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 193คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		
	จำนวน (n)	ค่าร้อยละ (Percentage)
ประถมศึกษา	41	12.1
มัธยมศึกษาตอนต้น	45	13.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย	57	16.8
อนุปริญญา/ปวส.	67	19.7
ปริญญาตรี	104	30.6
สูงกว่าปริญญาตรี	26	7.6
รวม	340	100.0

จากตาราง 2 จะเห็นได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามมีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ที่ปริญญาตรี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 รองลงมาคืออนุปริญญา/ปวส. จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 และลำดับสุดท้ายสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประชาชน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ		
	จำนวน (n)	ค่าร้อยละ (Percentage)
ข้าราชการ	60	17.6
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	50	14.7
เกษตรกร	32	9.4
ค้าขาย/นักธุรกิจ	68	20.0
รับจ้าง	82	24.1
ว่างงาน	48	14.1
รวม	340	100.0

จากตาราง 3 จะเห็นได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามมีอาชีพโดยส่วนใหญ่คือ รับจ้าง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 รองลงมาคืออาชีพค้าขาย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และลำดับสุดท้ายเป็นเกษตรกร จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4

### ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประเภทของการรับบริการ

ประเภทของการเข้ารับบริการ		
	จำนวน (n)	ค่าร้อยละ (Percentage)
งานสอบสวน	34	10.0
งานป้องกันและปราบปราม	26	7.6
งานจราจร	165	48.5
งานสืบสวน	56	16.5
การขออนุญาตต่าง ๆ	59	17.4
รวม	340	100.0

จากตาราง 4 จะเห็นได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามเข้ามาใช้บริการงานประเภทงานจราจรมากที่สุด จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมาคือการขออนุญาตต่างๆ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 และลำดับสุดท้ายคืองานป้องกันและปราบปราม จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6





การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

### ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการเข้ามารับบริการ

ความถี่ในการรับบริการ		
	จำนวน (n)	ค่าร้อยละ (Percentage)
จำนวน 1 ครั้ง	183	53.8
มากกว่า 1 – 3 ครั้ง	78	22.9
มากกว่า 3 ครั้ง	79	23.2
รวม	340	100.0

จากตาราง 5 จะเห็นได้ว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม มีความถี่ในการเข้ามาใช้บริการมากที่สุดคือ 1 ครั้ง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาคือเข้ามาใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 และลำดับสุดท้ายเข้ามาใช้บริการมากกว่า 1-3 ครั้ง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9

### ตอนที่ 2

- ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการด้วยแบบสอบถาม (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคิร์ท จำนวน 10 ข้อและเกณฑ์การประเมินของเบสท์ 5 ชั้น

### ตารางที่ 6 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม

รายการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจของท่านเมื่อเข้าไปใช้บริการในสถานี	3.93	1.209	มาก
2. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่เมื่อมีประชาชนเข้ามาใช้บริการ	3.91	1.098	มาก
3. มีความรู้ ความสามารถในเรื่องงานที่ท่านเข้ามาขอรับบริการ	3.73	1.141	มาก
4. การให้คำปรึกษาเมื่อเกิดข้อสงสัย	3.93	0.973	มาก
5. กิริยาท่าทางที่สุภาพเรียบร้อยในขณะที่ท่านกำลังติดต่อราชการอยู่	4.02	1.0003	มาก
6. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.01	0.972	มาก
7. ความสะอาดของสถานีตำรวจที่ไปใช้บริการ	4.02	1.004	มาก
8. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้ น้ำดื่ม ที่จอดรถ	4.06	1.020	มาก
9. ให้ความเป็นธรรมกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.01	1.040	มาก
10. สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเที่ยงตรง	3.79	1.160	มาก
รวม	3.94	1.061	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม โดยมีภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามพบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ )= 3.94 โดยข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุดคือ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แก้วน้ำ น้ำดื่ม ที่จอดรถ ( $\bar{X}$ )=4.06 ความสะอาดของสถานีตำรวจ  
ที่ไปใช้บริการ ( $\bar{X}$ )=4.02 และข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือมีความรู้  
ความสามารถในเรื่องงานที่ท่านเข้ามาขอรับบริการ( $\bar{X}$ )=3.73

### ตอนที่ 3

จากตารางของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 ข้อ แนวทางการพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีความรู้ ความสามารถในเรื่องงานที่ท่าน  
เข้ามาขอรับบริการ( $\bar{x}$ )=3.73 ดังนั้นแนวทางการแก้ไขควรมีการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ตำรวจให้มี  
ความรู้ ความสามารถให้พร้อมอยู่เสมอ ในการให้ความรู้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลชนะ  
สงคราม

### สรุปผลการวิจัย

#### 1. คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งก็คือประชาชนที่เข้าไปใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม โดยส่วน  
ใหญ่เป็นผู้หญิงมากถึง 193คน คิดเป็น 56.8% ระดับการศึกษาที่ประชาชนศึกษาสูงที่สุดที่ตอบแบบสอบถาม  
คือ ปริญญาตรี คิดเป็น 30.6% อาชีพที่ประชาชนมาใช้บริการมากที่สุดในแบบสอบถามคือ รับจ้าง คิดเป็น  
24.1% ส่วนประเภทงานที่ประชาชนเข้ามาใช้บริการมากที่สุดคือ งานจราจร คิดเป็น 48.5 % และจำนวน  
ของความถี่ที่ประชาชนเข้ารับบริการมากที่สุดคือ 1 ครั้ง คิดเป็น 53.8 %

#### 2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม

ในแบบสอบถามที่ถามถึงภาพรวมของการที่ประชาชนเข้าไปรับบริการที่สถานีเป็นแบบสอบถาม 10  
ข้อ ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดก็คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แก้วน้ำ น้ำดื่ม  
ที่จอดรถ ( $\bar{x}$ )=4.06 รองลงมาคือความสะอาดของสถานีตำรวจที่ไปใช้บริการ ( $\bar{x}$ )=4.02 และความพึงพอใจที่  
น้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ ความสามารถในเรื่องงานที่ท่านเข้ามาขอรับบริการ( $\bar{x}$ )=3.73 นั้น  
ประชาชนล้วนแล้วแต่พึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากขึ้น ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าประชาชนที่เข้า  
มาใช้บริการที่สถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามนั้นพึงพอใจต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ในทุกๆด้าน

#### 3. สรุปผลการวิจัย

สถานีตำรวจนครบาลชนะสงครามเป็นพื้นที่ที่ให้บริการและช่วยเหลือประชาชนที่มีปัญหาและต้องการ  
ความช่วยเหลือสามารถเข้ามาปรึกษาได้ มีสิ่งอำนวยความสะดวก (แก้วน้ำ น้ำดื่ม และที่จอดรถ) อย่างเพียงพอ  
ต่อความต้องการกับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชนไม่มีการเลือกปฏิบัติ  
และเป็นไปอย่างยุติธรรมซึ่งสร้างความประทับใจและสะท้อนออกมาเป็นผลคะแนนที่น่าพึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ผู้วิจัยได้ศึกษามานั้นแสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้นและกิริยามารยาทที่เรียบร้อย  
ของเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้ประชาชนประทับใจ สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสมและมีสภาพที่ดีซึ่ง  
เป็นอีกสิ่งที่ทำให้ประชาชนมั่นใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้ทราบความพึงพอใจและความต้องการของ  
ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสถานีตำรวจนครบาลชนะสงคราม โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2  
วันที่ 19 มกราคม 2562

ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

1. ควรมีที่จอดรถที่เพียงพอให้มากขึ้นสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการ
2. เมื่อเข้าไปใช้บริการเจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาที่สามารถเข้าใจได้ง่ายให้แก่ประชาชน
3. ควรมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำรองในกรณีที่เจ้าหน้าที่เวรพักเที่ยงหรือติดภารกิจภายนอก ที่จะทำให้ประชาชนไม่ต้องรอนานและทันต่อจำนวนประชาชนที่เข้ามาใช้บริการภายในสถานีได้อย่างต่อเนื่อง

#### คำสำคัญ

- ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ใช้คำสำคัญ ตำรวจ , เจ้าหน้าที่ตำรวจ
- มวลชนสัมพันธ์ ใช้คำสำคัญ การทำกิจกรรมที่ภาครัฐร่วมมือกับชุมชน
- การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้คำสำคัญ เป็นการวิจัยที่มุ่งหาข้อเท็จจริงและข้อสรุปเชิงปริมาณเน้นการมีตัวเลขเป็นหลัก